

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้งานข้อมูลออนไลน์ และการนำไปใช้ประโยชน์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่เป็นสมาชิกห้องสมุด
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการใช้งานข้อมูลออนไลน์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่เป็นสมาชิกห้องสมุด
3. เพื่อประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดธนาคารกรุงเทพ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดจำนวน 2,519 คน โดยสุ่มตัวอย่างที่เคยใช้งานข้อมูลออนไลน์มาศึกษา จำนวน 345 คน ซึ่งได้มาโดยการคำนวณจากสูตรของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05
2. พนักงานธนาคารกรุงเทพที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดและเคยใช้งานข้อมูลออนไลน์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 345 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 345 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด และ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์พนักงานพนักงานธนาคารกรุงเทพที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดและเคยใช้งานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนโดยใช้อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI) สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน

$$\text{อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน} = \frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน}}{\text{สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ยหรือเงินลงทุนถัวเฉลี่ย}}$$

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้ค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ )

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยข้อมูลการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ นำเสนอข้อมูลโดยใช้การบรรยาย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนโดยใช้อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI) นำเสนอข้อมูลโดยใช้การบรรยาย

### สรุปผลการวิจัย

#### ตอนที่ 1 แบบสอบถาม

##### 1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี มากที่สุด ส่วนอายุ

ของพนักงานพบว่า ในแต่ละกลุ่มมีจำนวนใกล้เคียงกัน พนักงานที่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด เป็นพนักงานในสังกัดการปฏิบัติการสนับสนุน รองลงมา คือ พนักงานในสังกัดกิจการธนาคารนครหลวง

## 2. ข้อมูลการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน เคยใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนใหญ่ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเอง รองลงมา คือ สืบค้นด้วยตนเองและให้บรรณารักษ์ช่วยสืบค้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้หนังสือเป็นแหล่งข้อมูลในการสืบค้น รองลงมา คือ หนังสือและฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เนื่องจาก ใช้ในที่ทำงานได้ มากที่สุด รองลงมา คือ หนังสือเนื่องจากสามารถยืมออกได้ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ 1-5 ครั้ง/เดือน รองลงมา คือ 6-10 ครั้ง/เดือน ผู้ใช้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์มาแล้ว 1-3 ครั้ง รองลงมา คือ 4-6 ครั้ง ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ มากที่สุด คือ ครึ่งชั่วโมง รองลงมา คือ 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ผู้ใช้สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุด คือ 12.31-16.30 น. รองลงมา คือ 8.30-12.30 น. วัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ผู้นำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติการสนับสนุน รองลงมา คือ กิจการธนาคารนครหลวง ส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว รองลงมา คือ ด้านสถาบันการเงิน ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ใช้มากที่สุด คือ K-Econ Analysis รองลงมา คือ สมาคมผู้ค้าปลีกไทย ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าฐานข้อมูลออนไลน์มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและคุ้มค่ามากที่สุดที่จะลงทุน รองลงมา คือ คุ้มค่ามากที่สุด ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป รองลงมา คือ ไม่มีความคิดเห็น และมีความคิดเห็นว่าจะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไปมากที่สุด รองลงมา คือ ไม่มีความคิดเห็น ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าห้องสมุดควรบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ต่อไป รองลงมา คือ ไม่มีความคิดเห็น

## 3. ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

3.1 ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเนื้อหา รองลงมาคือ ด้านเทคนิค และ น้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวก

3.1.1 ด้านเนื้อหา พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเนื้อหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ การนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ และน้อยที่สุด คือ จำนวนฐานข้อมูลมีเพียงพอกับความต้องการ

3.1.2 ด้านเทคนิค พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเทคนิค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเมนูในการใช้งาน รองลงมา คือ การจัดรูปแบบน่าสนใจ และน้อยที่สุด คือ คำแนะนำในการสืบค้น

3.1.3 ด้านความสะดวก พบว่า ผู้ใช้มีระดับความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การให้บริการช่วยสืบค้นของบรรณารักษ์ รองลงมา คือ บริการส่งข้อมูลทาง e-mail และน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ให้รู้จักฐานข้อมูลต่าง ๆ

#### 4. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

4.1 ผู้ใช้พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเนื้อหา รองลงมาคือ ด้านความสะดวก และน้อยที่สุด คือ ด้านเทคนิค

4.1.1 ด้านเนื้อหา พบว่า ผู้ใช้พบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเนื้อหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

4.1.2 ด้านเทคนิค พบว่า ผู้ใช้พบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเทคนิค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ผู้ใช้มีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านเทคนิคในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการสืบค้น

4.1.3 ด้านความสะดวก พบว่า ผู้ใช้พบสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้มีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านความสะดวกในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีสมรรถนะไม่เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัญหาความสะดวกในการใช้งาน

## ตอนที่ 2 การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนโดยการใช้อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI)

การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน โดยการใช้อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI) สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนของเงินทุน

$$\text{อัตราผลตอบแทนของเงินทุน} = \frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน}}{\text{สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ยหรือเงินลงทุนถัวเฉลี่ย}}$$

กำไรจากการดำเนินงาน หมายถึง จำนวนเงินที่ห้องสมุดธนาคารกรุงเทพสามารถประหยัดได้ หลังจากที่เป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งจำนวนเงินดังกล่าว คือ ขบประมาณในการจัดซื้อหนังสือ จำนวน 290,000 บาท จำนวนเงินดังกล่าวนี้ นับว่า เป็นราคาเงา (ราคาเงา หมายถึง ราคาของสินค้าหรือบริการที่ถูกประเมินขึ้นในกรณีที่สินค้าหรือบริการชนิดนั้นมิได้มีการซื้อขายเกิดขึ้น จึงไม่ทราบราคาตลาด หรือในกรณีที่มีราคาซื้อขายแต่ราคาที่ซื้อขายกันนั้น ไม่อาจจะสะท้อนถึงราคาของผู้บริโภคยินดีจ่าย การคิดราคาเงาเป็นการตีค่าราคาของสินค้าหรือบริการขึ้นใหม่ เพื่อที่จะนำเอาราคาดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ต้นทุนหรือผลประโยชน์ของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ)

สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ย หรือ เงินลงทุนถัวเฉลี่ย หมายถึง งบประมาณในการสมัคร  
เป็นสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์ทั้ง 6 ฐานข้อมูล จำนวนเงิน 24,600 บาท

ผลลัพธ์ที่ได้หากเท่ากับ 1 แสดงว่า เท่าทุน (เงินลงทุน 1 บาท ได้กำไรเท่ากับ 1 บาท)

มากกว่า 1 แสดงว่า กำไร (เงินลงทุน 1 บาท ได้กำไรมากกว่า 1 บาท)

น้อยกว่า 1 แสดงว่า ขาดทุน (เงินลงทุน 1 บาท ได้กำไรน้อยกว่า 1 บาท)

นำตัวเลขแทนค่าในสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตราผลตอบแทนของเงินทุน} &= \frac{290,000}{24,600} \\ &= 11.78 \end{aligned}$$

จากผลลัพธ์นี้สามารถสรุปได้ว่า ถ้าห้องสมุดลงทุนซื้อฐานข้อมูลออนไลน์เป็น  
จำนวนเงิน 1 บาท จะได้กำไรจากการดำเนินงานเท่ากับ 11.78 บาท จึงสรุปได้ว่ามีความคุ้มค่า  
ในการลงทุนด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดชนาการกรุงเทพมหานคร

### ตอนที่ 3 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ

#### 1. ข้อมูลการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน เคยใช้  
บริการฐานข้อมูลออนไลน์ โดยให้บรรณารักษ์ช่วยสืบค้นมากที่สุด รองลงมา คือ สืบค้น  
ด้วยตนเอง เหตุผลที่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ คือ ใช้ในที่ทำงานได้ โดยใช้ฐานข้อมูล  
ออนไลน์ 1-5 ครั้ง/เดือน มากที่สุด รองลงมา คือ 6-10 ครั้ง/เดือน

ส่วนระยะเวลาที่เข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์มากที่สุดคือ 1 ชั่วโมง  
รองลงมา คือ 2 ชั่วโมง และมากกว่า 2 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์  
มากที่สุด คือ 12.31-16.30 น. รองลงมา คือ 16.31 น. เป็นต้นไป

วัตถุประสงค์ในการสืบค้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและเพื่อทำรายงาน  
ประกอบการศึกษา มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และ ทั้งเพื่อใช้ใน  
การปฏิบัติงานและเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป ผู้ใช้เคยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์

ปฏิบัติงานธนาคารด้านกิจการธนาคารนครหลวง มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกิจการ-  
ธนาคารต่างประเทศ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการสายบัตรเครดิต และน้อยที่สุด คือ  
ด้านกฎหมาย

ผู้ใช้เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในด้านสถาบันการเงินมากที่สุด รองลงมา คือ  
ด้านเศรษฐกิจและการเงินต่างประเทศ น้อยที่สุด คือ ด้านตลาดเงินและตลาดทุน โดยมี  
การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ K-Econ Analysis มากที่สุด รองลงมา คือ iBond Package II  
และสมาคมผู้ค้าปลีกไทย

ผู้ใช้ทั้ง 10 คน มีความคิดเห็นว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ในห้องสมุดมีประโยชน์  
ต่อหน่วยงานและคุ้มค่ามากที่ห้องสมุดจะลงทุน นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นว่า จะใช้  
ฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดต่อไปและคิดว่าฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดมี  
ประโยชน์ต่อการทำงาน สมควรที่ห้องสมุดจะบอกรับต่อไป

## 2. ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้  
ฐานข้อมูลออนไลน์ ดังนี้

2.1 ผู้ใช้มีความพึงพอใจในความทันสมัย ข้อมูลตรงตามความต้องการเนื้อหา  
ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการ และความชัดเจน ถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมทั้ง  
การนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ได้

2.2 ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการจัดรูปแบบ ความเหมาะสมของเมนูในการใช้งาน  
และความเสถียรของระบบ ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจใน  
ประสิทธิภาพ/ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ และการให้คำแนะนำในการสืบค้น  
ฐานข้อมูลแต่ละฐาน ในระดับน้อย

2.3 ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการให้บริการช่วยสืบค้นของบรรณารักษ์ เครื่อง-  
คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการ ในระดับปานกลาง การพิมพ์ผล  
ข้อมูลมีความรวดเร็ว และมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ให้รู้จักฐานข้อมูลต่าง ๆ  
ของห้องสมุด ในระดับน้อย มีความพึงพอใจในบริการส่งข้อมูลทาง e-mail และบริการ  
ส่งข้อมูลในรูปสิ่งพิมพ์ มีความพึงพอใจในการต่ออายุการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์  
ในระดับมาก

### 3. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ดังนี้

3.1 ผู้ใช้พบปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงเอกสารฉบับปัจจุบัน ในระดับปานกลาง เอกสารฉบับย้อนหลัง ในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการทำความเข้าใจกับเนื้อหาที่สืบค้น ในระดับน้อย

3.2 ผู้ใช้พบปัญหาและอุปสรรคในความไม่สะดวกในสืบค้น ในระดับปานกลาง ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในระดับมาก เมฆุการสืบค้นยากต่อการใช้งาน ในระดับน้อย พบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ค่าเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ในระดับน้อย

3.3 ผู้ใช้พบปัญหาและอุปสรรคในความไม่สะดวกในการใช้งานของระบบโดยรวม ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นด้วยตนเองในที่ทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องพิมพ์ผลข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ จำนวนไม่เพียงพอ สถานที่ตั้งคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการฐานข้อมูลไม่เหมาะสม เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีสมรรถนะไม่เหมาะสม ในระดับน้อย

## อภิปรายผล

จากผลจากการวิจัยเรื่อง การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนด้านฐานข้อมูลออนไลน์ ของห้องสมุดนคราการกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่ความนำมาอภิปรายผล จำแนกเป็นข้อได้ดังนี้

### 1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุ 20-30 ปี ประสบการณ์การทำงาน 11-20 ปี สังกัดการปฏิบัติการสนับสนุน

### 2. ข้อมูลการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้เคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดนคราการกรุงเทพมหานครทุกคน ส่วนใหญ่จะสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเอง เนื่องจากทุกหน่วยงาน

ทั้งที่สำนักงานใหญ่ และสาขามีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต จึงสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติพร เพชรพราว (2549) และ สายสุดา ปันตระกูล (2549) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ด้วยตนเองผ่านโฮมเพจ แหล่งข้อมูลที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นหนังสือ เนื่องจากห้องสมุดไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีเนื้อหาในด้านใดบ้างซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช บุญญวรรณ (2550) ซึ่งพบว่าผู้ใช้ไม่ทราบว่า มีฐานข้อมูลนี้ให้บริการ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เนื่องจาก ใช้ในที่ทำงานได้ ทำให้สะดวกต่อการนำไปใช้เพื่อปฏิบัติงาน ผู้ใช้จะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ประมาณ 1-5 ครั้ง/เดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษรา บุญपाल (2545) ซึ่งพบว่าความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลเดือนละ 1 ครั้ง และเคยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์มาแล้ว 1-3 ครั้ง ระยะเวลาที่เข้าใช้คือ ครึ่งชั่วโมง เนื่องจากสามารถดาวน์โหลดได้ตามหัวข้อที่ห้องสมุดจัดทำไว้ ช่วงเวลาที่สืบค้นมากที่สุดคือช่วง 12.30-16.30 น. เนื่องจากเป็นช่วงพักกลางวัน ผู้ใช้จึงใช้ช่วงเวลานี้สืบค้นข้อมูล วัตถุประสงค์ในการสืบค้นของผู้ใช้ส่วนใหญ่เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป และหากนำไปใช้ปฏิบัติงานธนาคารจะใช้ในการดำเนินการปฏิบัติการสนับสนุนมากที่สุด ส่วนใหญ่จะใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ผู้ใช้เคยใช้มากที่สุด คือ K-Econ Analysis เนื่องจากมีเนื้อหาที่หลากหลายในทุก ๆ ด้าน ผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าฐานข้อมูลออนไลน์มีประโยชน์และคุ้มค่ามากที่ห้องสมุดจะลงทุน เนื่องจากมีประโยชน์ต่อการทำงาน และคิดว่า ห้องสมุดควรต่ออายุเพื่อผู้ใช้จะได้ใช้ต่อไป

### 3. ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

การวิจัยนี้ได้แบ่งความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านเทคนิค และ ด้านความสะดวก

3.1 ด้านเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจใน ความชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ของข้อมูลมากที่สุด เนื่องจากข้อมูลในฐานข้อมูลออนไลน์ จัดทำโดยหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของสถาบันต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในความความทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษชุดา ศรีอนันต์ (2548) ซึ่งพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล

ออนไลน์ ของผู้ให้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มากที่สุด คือ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของข้อมูล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีความพึงพอใจในการนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพร เพชรพราว (2549) ซึ่งพบว่า ประเด็นที่พึงพอใจในระดับมากคือ สามารถนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ได้

3.2 ด้านเทคนิค ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในความเหมาะสมของเมนูในการใช้งาน มากที่สุด เนื่องจากห้องสมุดจัดทำเมนูในการใช้งานที่ง่ายต่อการสืบค้น

3.3 ด้านความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการให้บริการช่วยสืบค้นของบรรณารักษ์ มากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้สามารถโทรศัพท์หรือส่ง e-mail มาขอข้อมูลได้ ซึ่งห้องสมุดมีบริการส่งข้อมูลทาง e-mail และ บริการส่งข้อมูลในรูปแบบสิ่งพิมพ์ด้วย

#### 4. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

การวิจัยนี้ได้แบ่งสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านเทคนิค และ ด้านความสะดวก

4.1 ด้านเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้พบปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงเอกสารฉบับปัจจุบัน เนื่องจากผู้ใช้ไม่ทราบว่าบรรณารักษ์ได้อัพเดทข้อมูลฉบับปัจจุบันแล้ว ส่วนปัญหาในการเข้าถึงเอกสารฉบับย้อนหลัง เนื่องจากห้องสมุดเพิ่งเริ่มเป็นสมาชิกได้ไม่นาน ทำให้มีเอกสารฉบับย้อนหลังจำนวนน้อย

4.2 ด้านเทคนิค ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้พบปัญหาและอุปสรรค คือ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพร เพชรพราว (2549) ซึ่งพบว่า ประเด็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเร็วในการดึงข้อมูล (download) เป็นไปอย่างล่าช้า

4.3 ด้านความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้พบปัญหาและอุปสรรค คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีสมรรถนะไม่เหมาะสม เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ได้รับงบประมาณด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสุภา ปั้นตระกูล (2549) ซึ่งพบว่า ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย คือระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยและอินเทอร์เน็ตมีช่วง Downtime โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

5. การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนโดยใช้อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI) สูตรที่ใช้ในการคำนวณหาอัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน

$$\text{อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน} = \frac{\text{กำไรจากการดำเนินงาน}}{\text{สินทรัพย์รวมถัวเฉลี่ยหรือเงินลงทุนถัวเฉลี่ย}}$$

สามารถสรุปได้ว่า ถ้าห้องสมุดลงทุนซื้อฐานข้อมูลออนไลน์เป็นจำนวนเงิน 1 บาท จะได้กำไรจากการดำเนินงานเท่ากับ 11.78 บาท จึงมีความคุ้มค่าในการลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของศรีสุภา ธีระกาญจน์ (2549, หน้า 10-13)

การประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนด้านฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดนครราชสีมา โดยการศึกษาสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลการใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และการประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนโดยใช้อัตราผลตอบแทนของเงินลงทุน (The Rate of Return on Investment--ROI) นั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tenopir (2009) ที่กล่าวว่า วิธีการประเมินคุณค่าแต่ละวิธีมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกัน ไม่มีวิธีใดเป็นวิธีที่ดีที่สุด ดังนั้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สมบูรณ์ที่สุด จึงควรนำทุกวิธีมาใช้ร่วมกัน

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะของผู้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดนครราชสีมา ดังนี้

1. ห้องสมุดนครราชสีมาควรมีการบอกรับฐานข้อมูลเพิ่ม โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมในหลายด้าน
2. บรรณารักษ์ควรให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการในด้านเนื้อหาของแต่ละฐานข้อมูล

3. บรรณารักษ์ควรประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูลแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง

4. ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพ ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบให้ผู้ใช้ ได้รับความสะดวกอย่างทั่วถึง

5. ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพ ควรมีการกำหนดนโยบายการให้บริการฐานข้อมูล ออนไลน์ควบคู่ไปกับสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด ประเภทอื่น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อสิ่งพิมพ์ของ ห้องสมุดเฉพาะประเภทต่าง ๆ